**FAQ – Virtuelle Beratungsgespräche / Virtueller Bürgerservice**

**Landratsamt Wartburgkreis**

**Was ist der Virtuelle Bürgerservice?**

Im virtuellen Bürgerservice werden Sie mit einem Sachbearbeiter oder einer Sachbearbeiterin per Videochat verbunden und können Ihre Anliegen gemeinsam besprechen und bearbeiten.

**Ist bei einem virtuellen Termin mit Wartezeiten zu rechnen?**

Nein. Da Sie einen entsprechenden Termin für das virtuelle Beratungsgespräch gebucht haben und dieser Termin auch bestätigt wurde, entstehen keine Wartezeiten.

Wartezeiten könnten lediglich entstehen, wenn es zu Problemen mit der Datenverbindung kommen sollte.

Der große Vorteil des virtuellen Beratungsgespräches liegt ja darin, dass Sie keine Wartezeiten haben und persönlich mit dem Sachbearbeiter oder der Sachbearbeiterin sprechen können und nicht extra zur Verwaltung fahren müssen.

**Wie bekomme ich einen Termin für den virtuellen Bürgerservice?**

Über das Online-Terminvergabesystem TEVIS können Sie einen entsprechenden Termin buchen.

**Was geschieht passiert nach der Terminbuchung?**

Nach der Buchung eines Termins erhalten Sie mit der Bestätigungsmail einen Link, mit dem Sie sich direkt am vereinbarten Termin in die Online-Sitzung einloggen können.

**Was kann ich tun, wenn ich meinen Termin doch nicht einhalten kann?**

Sie können den Termin über Ihre Bestätigungsmail stornieren und einen neuen Termin vereinbaren.

**Was passiert, wenn mein Gerät während des Termins versagt?**

In diesem Fall bitten wir Sie, den Sachbearbeiter oder die Sachbearbeiterin zu informieren und einen neuen Termin zu vereinbaren.

**Muss ich mich für einen digitalen Termin zuhause befinden?**

Sie können einen virtuellen Termin von überall aus wahrnehmen. Für einen optimalen Ablauf und zum Schutz Ihrer persönlichen Daten empfehlen wir jedoch einen ruhigen Raum, in dem Sie nicht gestört werden und unbefugte Dritte nicht mithören können.

Achten Sie auch auf eine stabile Datenverbindung, um eine ungestörte Kommunikation ermöglichen zu können.

**Wer ist mein Ansprechpartner im virtuellen Beratungsgespräch?**

Der Ansprechpartner ist der für Sie zuständige Sachbearbeiter oder die zuständige Sachbearbeiterin für Ihr persönliches Anliegen. (Bsp. Bei Fragen zum Wohngeld ist es Ihr Wohngeldsachbearbeiter, bei Fragen zum Elterngeld ist es Ihr Elterngeldsachbearbeiter)

**Was sind die Technischen Voraussetzungen für die Nutzung des virtuellen Bürgerservice?**

Sie benötigen ein internetfähiges Endgerät (PC, Notebook, Tablet oder Smartphone) mit Mikrofon, Kamera und Zugang zum Internet.

**Muss ich eine App oder ein Programm herunterladen?**

Nein, der Service ist browserbasiert. Das herunterladen oder Installieren einer App bzw. eines Programms ist nicht notwendig.

**Muss ich meine Kamera einschalten?**

Das Einschalten einer Kamera ist notwendig, wenn es um spezielle Fragen zu Ihrem Antrag geht.

Sie müssen sich mit Ihrem Personalausweis legitimeren.

Sie legitimieren sich direkt über die Kamera mit Ihrem gültigen Personalausweis.

Bei allgemeinen Fragen – OHNE erforderliche persönliche Angaben – ist die Legitimation nicht erforderlich.

**Wie wird sichergestellt, dass sich kein anderer untermeinem Namen anmeldet?**

Die Sachbearbeiter bzw. die Sachbearbeiterin stellen alle relevanten Fragen, um einen Datenmissbrauch durch eine missbräuchliche Anmeldung auszuschließen.

**Kann ich zwei Anliegen auf einmal in einem virtuellen Termin klären?**

Dies ist abhängig vom jeweiligen anderen Anliegen.

**Kann ich anfallende Gebühren während der virtuellen Beratung bezahlen?**

Ja, anfallende Gebühren können während der virtuellen Beratung online per Kredikarte,… bezahlt werden.